



Service de lutte contre la pauvreté,
la précarité et l'exclusion sociale

Steunpunt tot bestrijding van armoede,
bestaansonzekerheid en sociale uitsluiting

Dienst zur Bekämpfung von Armut, prekären
Lebensumständen und sozialer Ausgrenzung

Avis du Service de lutte contre la pauvreté, la précarité et l'exclusion sociale sur la proposition de loi modifiant la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques afin d'indexer les montants de la composante sociale du service universel, réalisé à la demande de la Présidente de la Commission de l'Infrastructure, des Communications et des Entreprises publiques de la Chambre des Représentants.

20 décembre 2018

La demande

Le présent avis portant sur la proposition de loi n°2991 relative aux communications électroniques est rendu en réponse à la demande de la Présidente de la Commission de l'Infrastructure, des Communications et des Entreprises publiques de la Chambre des Représentants. Ladite proposition de loi vise à indexer selon l'indice santé la composante sociale du service universel.

L'accès aux télécommunications

Comme l'indique à juste titre la proposition de loi, une connexion à l'Internet est aujourd'hui indispensable pour participer pleinement à la société, que ce soit pour la recherche d'un emploi ou pour des actes quotidiens comme le paiement d'une facture. Le Service de lutte contre la pauvreté, dans ses publications, souligne à ce propos le fossé numérique présent en Belgique qui touche plus durement les personnes plus âgées, les personnes avec un faible niveau d'instruction et les personnes sans emploi¹.

Le Service de lutte contre la pauvreté est donc favorable à l'indexation des montants de la composante sociale du service universel prévue par la proposition de loi. Il s'agit là d'un pas en avant vers un meilleur accès des populations les plus pauvres aux télécommunications.

¹ http://www.luttepauvrete.be/chiffres_fosse_numerique.htm

Le problème du non take-up

Soucieux de l'effectivité de l'exercice des droits par les personnes les plus précarisées, le Service de lutte contre la pauvreté se permet de pousser plus loin la réflexion et de rappeler le problème du non-recours aux droits que pose l'actuelle législation autour de l'obtention du tarif social. Les recommandations qui suivent sortent du cadre de la proposition de loi n°2991 mais pourraient, nous l'espérons, faire l'objet d'autres initiatives politiques.

La configuration actuelle présente un risque de *non take-up*, c'est-à-dire de non-recours au tarif social, et ce pour plusieurs raisons.

Premièrement, parmi les personnes qui ont fait une demande auprès de leur opérateur, une partie d'entre elles n'iront pas plus loin dans les démarches administratives, à cause du coût financier, ou du coût physique engendré par les déplacements. Le coût peut également être d'ordre psychologique ou symbolique, quand le fait de prouver sa situation de précarité porte atteinte à l'estime de soi². Pour rappel, la loi³ prévoit actuellement que le client introduise une demande de tarif social à son opérateur, laquelle est ensuite transmise à l'IBPT (Institut belge des services postaux et des télécommunications) qui procède à la vérification des conditions à remplir via la Banque Carrefour de la Sécurité sociale. Il en résulte, dans environ 70%⁴ des cas, des informations manquantes chez l'IBPT et une obligation pour le client d'apporter des preuves supplémentaires, sous formes d'attestations notamment.

Une deuxième raison au *non take-up* se situe chez les personnes qui n'introduisent pas de demande initiale auprès de leur opérateur, soit par désinformation - elles ne sont pas au courant de l'existence du tarif social- soit parce qu'elles pensent qu'elles n'y ont pas droit.

Une piste parmi d'autres pour solutionner le non-recours au tarif social est, aux yeux du Service de lutte contre la pauvreté, l'automatisation des droits. L'automatisation peut en réalité prendre différentes formes, de la plus stricte à la moins stricte:

- L'ouverture automatique d'un droit: l'ayant-droit ne doit pas introduire de demande, le service public vérifie si les conditions pour l'octroi du droit sont remplies.
- La détection par le service public des ayants-droit potentiels: ici la personne est informée par le service public de ses droits et doit fournir les informations nécessaires à l'examen du dossier.
- L'actualisation automatique: une fois la personne connue du service public compétent, ses informations sont automatiquement mises à jour et peuvent donner lieu à une modification de la décision d'octroi du droit.

² Service de lutte contre la pauvreté, la précarité et l'exclusion sociale (2017), [Pauvreté et ineffectivité des droits](#), La Charte, Bruxelles, p. 45.

³ [Article 22](#), § 2 de l'annexe de la [Loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques](#)

⁴ Service de lutte contre la pauvreté, la précarité et l'exclusion sociale (2013), [Automatisation de droits qui relèvent de la compétence de l'Etat Fédéral](#), Bruxelles, p. 27.

- La simplification des procédures et des réglementations: le citoyen ne doit pas à chaque fois fournir des renseignements qui ont déjà été transmis à d'autres services publics. Tant les procédures que la terminologie sont simplifiées.

Le Service de lutte contre la pauvreté plaide pour une automatisation des droits, à commencer par la simplification des procédures de demande et des réglementations. Davantage d'uniformité dans les concepts et catégories utilisés dans la loi⁵ permettrait d'alléger la procédure, tant pour le demandeur, que pour les institutions et les travailleurs sociaux. Lors de la concertation organisée de façon structurelle par le Service avec des personnes en situation de pauvreté et des professionnels du secteur de l'aide, est en effet ressorti le constat que de nombreux services sociaux, dont les CPAS, sont demandeurs d'une simplification des corrections sociales car ceux-ci doivent maîtriser énormément de législations qui sont régulièrement modifiées⁶. Or, l'accès à une information de qualité est le garant de l'accès aux droits.

Au-delà de la simplification administrative, le Service de lutte contre la pauvreté recommande de mener une réflexion sur les autres formes d'automatisation, telles que l'identification proactive des services publics des ayants-droit potentiels.

Le Service de lutte contre la pauvreté, la précarité et l'exclusion sociale, dans sa mission de veille des droits de l'homme dans les situations de pauvreté, se tient volontiers à disposition pour de futurs travaux concernant le non-recours au tarif social. L'enjeu en termes de pauvreté est important car le non-recours aux droits diminue l'impact des politiques sociales et appauvrit les personnes qui ne demandent pas les droits auxquels elles peuvent prétendre.

⁵ [Article 22](#), § 2 de l'annexe de la [Loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques](#)

⁶ Service de lutte contre la pauvreté, la précarité et l'exclusion sociale (2017), [Citoyenneté et pauvreté. Contribution au débat et à l'action politique. Rapport bisannuel 2016-2017](#), Bruxelles, p. 11.